PROJET D'ETABLISSEMENT
2013 - 2018

CHRS LES GLYCINES
CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE

SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1 - LE SERVICE RENDU 5

1.1 L'association gestionnaire : la Fondation de l'Armée du Salut 5

1.1.1 L'Armée du Salut dans le monde : origines et vocation page 5
1.1.2 L'Armée du Salut en France page 5

1.2 Le projet associatif 7

1.2.1 Une histoire et des valeurs page 7
1.2.2 Une volonté d'innovation et de réponse aux besoins page 7
1.2.3 Une efficience de l'organisation et du management associatif page 7
1.2.4 Une articulation du caritatif et du professionnalisme page 7
1.2.5 Une prise en compte de la personne dans ses différentes dimensions page 7

1.3 Historique et cadre légal du CHRS 8

1.3.1 Cadre règlementaire page 8
1.3.2 Mission page 8
1.3.3 Le cadre éthique page 9

1.4 Les Dispositifs 10

1.4.1 Activité CHRS insertion page 10
1.4.2 Accueil d'urgence page 10
1.4.3 L'intermédiation locative page 11
1.4.4 Accueil de jour pour femmes victimes de violences conjugales page 11

1.5 Le public accueilli par l'établissement 12

1.6 Le contexte territorial 15

Le Languedoc-Roussillon : une région attractive, malgré un déficit d'emplois

1.6.1 Présentation du territoire gardois page 15
1.6.2 Démographie page 15
1.6.3 Un taux de précarité et de pauvreté élevé page 15
1.6.4 Une offre d'hébergement page 16

2 - LE MODE OPERATOIRE 17

2.1 Le personnel 17

2.1.1 Organigramme page 17
2.1.2 L'ouverture des bureaux page 18
2.1.3 Qualification et formation page 18
2.1.4 L'accompagnement spirituel : un temps pour le questionnement page 20

2.2 Les modalités d'intervention individuelles et collectives 21

En CHRS

2.2.1 Les temps individuels : L'accompagnement personnalisé page 21
La fonction de référent page 21
La fonction de personne ressources page 21

2.2.2 Les temps collectifs : page 22
L'atelier créatif page 23
L'atelier informatique page 23
L'atelier bien être et estime de soi page 24
Les auberges espagnoles page 25
2.2.3 Les temps familiaux page 25
En Accueil d'Urgence
2.2.4 Les modalités de gestion des réclamations et des plaintes page 26
2.3 L'expression et la participation des résidentes et personnes accompagnées 27
2.3.1 Le CCRPA Languedoc Roussillon page 27
2.3.2 Le CCPA page 28
2.3.3 Le Conseil de Vie Sociale page 29
2.4 Le partenariat 30
2.4.1 Partenariats formalisés par une convention page 31
2.4.2 Partenariats non formalisés page 32

3 - LA METHODOLOGIE ET LES PROCEDURES 33

3.1 Modalités d'orientation et premier accueil 33
3.1.1 Les différentes phases d'accompagnement page 34
3.1.2 La sortie de l'établissement page 35
3.2 La coordination de l'intervention des salariés de l'établissement 37
3.2.1 Les documents supports de la Fondation de l'Armée du Salut page 37
3.2.2 Les documents supports de l'établissement page 37
3.2.3 Le réseau intranet/internet et l'espace numérique partagé page 37
3.2.4 Le cahier de liaison avec le service entretien page 37
3.2.5 Le SIPPI (suivi individualisé des parcours d'insertion) et le dossier individuel des résidentes page 37
3.2.6 Les modalités de soutien aux salariés page 38
3.2.7 Les réunions : espaces d'échanges et de communication page 38
3.3 Les moyens matériels 41
3.3.1 Les moyens financiers page 41
3.3.2 L'accueil page 41
3.3.3 L'hébergement page 42
3.3.4 La restauration page 42
3.3.5 La prestation de protection page 42

4 - L'EVALUATION ET L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION 44

4.1 La démarche qualité 44

4.2 L'évaluation interne 45

CONCLUSION

5 - LE PLAN D'ACTION 47

6 - LES FICHES ACTION 48

ANNEXES page 54
Bibliographie page 55

INTRODUCTION

Le projet d'établissement du CHRS « Les Glycines » autorise l'identification de l'établissement : il fixe le cadre général qui permet de mettre en œuvre les projets de service. Il est un outil de référence qui donne un cadre fonctionnel à l'équipe.

Au-delà de l'obligation légale instituée par la loi du 2 janvier 2002, ce projet est avant tout le fruit d'une longue réflexion à laquelle sont associées toutes les parties prenantes : salariés, personnes accompagnées, partenaires.

Sa durée de vie est déterminée : outil de référence d'un travail de terrain, il doit inscrire l'établissement dans une démarche de recherche permanente, d'amélioration de la qualité des services rendus. Il se veut être : d'une part, le reflet d'un travail au service d'une population, d'autre part, le « mode d'emploi » consultable à tout moment par les personnels, les organismes de contrôle, les partenaires. Son actualisation a été réalisée avec l'ensemble des salariés lors de trois rencontres au 4ème trimestre 2013 et soumis à la consultation du Conseil de Vie Sociale de l'établissement… Aussi, il a été conçu pour être lu non comme un roman, mais vraiment comme un outil pour éclairer, clarifier, au gré des thèmes recherchés, des questions posées.

Mais il doit également permettre de réfléchir à la direction vers laquelle l'établissement souhaite s'engager à l'horizon des 5 prochaines années.

Il devient, de ce fait, un outil de gestion et d'organisation pour la Direction et l'ensemble des parties prenantes pour faciliter la prise de décision, la conduite d'orientations et de nouveaux projets, l'arbitrage des fonctionnements… C'est un outil qui doit permettre des choix.

Ce projet d'établissement s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles développées depuis 2008 par l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements Sociaux et Médico-sociaux).

Il décline, par ailleurs, les valeurs fortes prônées par la Fondation de l'Armée du Salut, rappelées dans son projet associatif et mises en oeuvre dans ses orientations stratégiques : la primauté de la personne, le respect de la dignité humaine, la lutte contre les discriminations et les formes de précarité, la restauration des liens sociaux et des relations intra-familales constituent autant de repères à la fois exigeants et rassurants pour l'action quotidienne.

Pour que ces valeurs ne restent pas de vains mots, l'établissement s'appuie sur des outils méthodologiques que sont les divers référentiels (qualité, managérial...). Il bénéficie également de la plus value apportée par la dimension intersectorielle de la Fondation de l'Armée du Salut secteur enfance, personnes agées et handicapées, lutte contre l'exclusion, et de sa présence diversifiée sur le territoire national.

1 – LE SERVICE RENDU

1.1 L'association gestionnaire : La Fondation de l'Armée du Salut

1.1.1 L'Armée du Salut dans le monde : origines et vocation

L'Armée du Salut a été fondée en 1865 par un pasteur méthodiste William Booth dans l'Angleterre industrielle du 19ème siècle. Portée par une éthique chrétienne, sa vocation est de répondre aux besoins physiques, sociaux et spirituels des personnes en situation de détresse.

Elle est présente dans plus de 120 pays sur les cinq continents. Elle accomplit une œuvre d'intérêt général dans les domaines de la santé (hôpitaux, dispensaires...), de l'enseignement, du social et intervient à tous les âges de la vie, de la naissance à la fin de vie. L'Armée du Salut a pour vocation de restaurer la personne dans son corps, son humanité, ses droits fondamentaux et sa spiritualité.

Cherchant à répondre à tous les appels de détresse, Catherine et William Booth ont parfaitement défini la manière dont il convient d'aborder la personne en souffrance :

- ⇨ l'accueillir et l'écouter, la soutenir et la sécuriser en lui offrant un cadre structurant, permettant de faire le point, d'évoluer.
- ⇨ agir sur les causes, tout en procurant une réponse immédiate à son désarroi, ce qui suppose, le cas échéant, la mise en œuvre d'une aide d'urgence et/ou d'un accompagnement sur un plus long terme.

1.1.2 L'Armée du Salut en France

- **Une implantation progressive sur le territoire**

Implantée en France depuis 1881, l'Armée du Salut s'est impliquée auprès des personnes en difficulté, créant notamment les « foyers du soldat » au cours de la première guerre mondiale.
Elle prend véritablement son essor entre les deux guerres avec la création des grandes institutions sociales à Paris et en province. Reconnue d'utilité publique par le décret du 7 avril 1931, elle ne cesse d'accroître son rayonnement dans les domaines sanitaire et social jusqu'en 1939.

A l'issue du deuxième conflit mondial, elle relance son activité en élargissant ses actions sur la jeunesse : elle développe des actions pédagogiques, met en place des maisons d'enfants et des centres d'apprentissage, crée des clubs de prévention et des établissements relevant de l'éducation spécialisée.

Parallèlement, l'Armée du Salut développe un partenariat avec les pouvoirs publics et avec les acteurs du champ social. Membre fondateur d'organismes tels que l'Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux (U.N.I.O.P.S.S.), la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (F.N.A.R.S.), la Synergie d'Employeurs Associatifs (S.Y.N.E.A.S.), La Fédération Française des Banques Alimentaires, elle s'inscrit dans les dispositifs de lutte contre les exclusions, organise et gère des structures d'accueil en partenariat avec d'autres institutions ou services, à la demande des pouvoirs publics.

- Adaptation aux évolutions et aux nécessités

En 1994, désireuse d'articuler avec une plus grande pertinence action sociale et spiritualité, l'Armée du Salut adopte de nouveaux statuts.

- La gestion des établissements à caractère social et médico-social est assurée par l'Association des Œuvres Françaises de Bienfaisance de l'Armée du Salut (A.O.F.B.A.S.).

- Les officiers constituent une *Congrégation* reconnue par l'Etat, membre de la Fédération Protestante de France. Leur mission spirituelle s'exerce dans les postes d'évangélisation. La Congrégation de l'Armée du Salut situe l'éthique chrétienne, le développement spirituel et la mission d'évangélisation. Elle assure en partie avec l'Association la mission d'urgence et de prévention en amont du champ social.

- Du statut d'Association à celui de Fondation

A la suite du décret du 11 avril 2000, la Fondation de l'Armée du Salut se substitue à l'A.O.F.B.A.S. et est reconnue d'utilité publique. Si les valeurs et les missions de la nouvelle Fondation sont identiques à celles de l'Association, les moyens d'action sont plus étendus.

Par cette démarche, l'Armée du Salut affirme sa volonté d'ouverture à la société civile, aux différents environnements politiques, culturels, sociaux et humains. Elle considère que l'échange et le partenariat sont sources de vitalité, d'enrichissement.

- Fondation « multi spécialiste »

Riche de son histoire et de son expérience, portée par des valeurs fortes, l'Armée du Salut entend au travers de la Fondation poursuivre et étendre son engagement dans le domaine social et médico-social. Elle est animée d'une volonté de modernisation, articulant caritatif et professionnalisme, l'éthique de conviction et l'éthique de compétences. La Fondation de l'Armée du Salut est attentive aux évolutions des contextes politiques et sociaux. Elle travaille à la mise en œuvre de réponses innovantes aux problématiques nouvelles qui émergent dans le champ de l'action sociale.

La Fondation propose des prestations en direction des usagers de l'action sociale et médico-sociale, dans les champs de l'exclusion, de la protection de l'enfance, du soin, du handicap et de la dépendance.

Les quelques 2 000 salariés et 2 500 bénévoles réguliers mettent en œuvre un accompagné adapté aux besoins des personnes accueillies et cherchent à concrétiser, grâce à leurs actions dans plus de 120 établissements et services, trois missions :
« Secourir, Accompagner, Reconstruire »

La Fondation est certifiée par Bureau Veritas, selon le Référentiel des organismes faisant appel à la générosité du public, depuis le 24 mai 2004.

1.2 Le projet associatif

L'action du CHRS les Glycines s'inscrit dans le cadre du projet associatif de la Fondation de l'Armée du Salut, sur ses axes fondamentaux et sur les valeurs qu'elle met en œuvre dans son action :

- ⇨ la dignité, valeur fondamentale qui considère chaque personne au-delà de ses difficultés, de ses souffrances ;
- ⇨ la personne considérée dans ses potentialités et dans ses aptitudes à s'élever, à prendre sa vie en main, à être responsable et citoyenne ;
- ⇨ l'importance de l'expression et de la participation des personnes accueillies, tant dans la vie institutionnelle que dans la vie de la cité ;
- ⇨ l'accueil, l'ouverture et la disponibilité à l'autre ;
- ⇨ le refus de toute forme de discrimination.

1.2.1 Une histoire et des valeurs

- ⇨ Porter dans son action sociale les idées fondatrices de l'Armée du Salut et les valeurs qui guident ses responsables et l'ensemble de ses personnels.
- ⇨ Donner un sens à la dignité, valeur qui considère chaque personne au-delà de ses difficultés, de ses souffrances, de son handicap, reconnaissant qu'il existe en chacun des potentialités et des aptitudes à s'élever, à être responsable et citoyen.
- ⇨ Promouvoir la personne humaine et son épanouissement affectif, moral et spirituel.
- ⇨ Agir dans une éthique faite d'humanité, de tolérance et d'ouverture, agir dans le respect de chacun et de ses convictions, conformément aux origines chrétiennes de la Fondation.

1.2.2 Une volonté d'innovation et de réponse aux besoins

- ⇨ Innover et diversifier les formes d'intervention pour mieux répondre aux besoins.
- ⇨ Agir au plus près des problèmes sociaux individuels et collectifs et mettre à disposition des ressources diversifiées internes et externes.
- ⇨ Accueillir et être disponible à la demande des personnes en difficulté, de leurs représentants ou des partenaires de l'action éducative et sociale.
- ⇨ Développer des projets collectifs et des projets individualisés où l'usager est associé pour le développement de la responsabilité et de sa citoyenneté.

1.2.3 Une efficience de l'organisation et du management associatif

- ⇨ Faire évoluer la compétence de la Fondation par des projets et des ambitions capables de mobiliser les différents acteurs sur le terrain.
- ⇨ Faire de l'évaluation un outil indispensable pour la pertinence des actions entreprises par la Fondation.
- ⇨ Gérer de façon rigoureuse, transparente, dans le respect des valeurs de la Fondation, au service des missions.
- ⇨ Développer la compétence associative par des projets et des ambitions capables de mobiliser les différents acteurs sur le terrain.

1.2.4 Une articulation du caritatif et du professionnalisme

- ⇨ Articuler éthique de conviction et éthique de compétence, engagement et savoir-faire.

1.2.5 Une prise en compte de la personne dans ses différentes dimensions

- ⇨ Accompagner la personne en étant attentif à ses besoins matériels, physiques, psychiques, sociaux et spirituels.

1.3 Historique et cadre légal du Centre d'hébergement et de réinsertion sociale : Les Glycines

Le CHRS Les Glycines est né de la restructuration de l'institut Villa Blanche Peyron : en 1988, une partie de l'Institution est alors transformée en CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale pour l'accueil et l'hébergement de femmes adultes seules ou accompagnées d'enfants). L'autre partie est devenue un Institut de Rééducation aujourd'hui ITEP (Institut Thérapeutique et Educatif et Pédagogique) pour des enfants et adolescents atteints de troubles du comportement.

En 2005, l'établissement dispose de 25 places agrées CHRS et de 20 places conventionnées pour assurer l'accueil d'urgence. Face au développement continu de l'activité, il est décidé la même année, la séparation de l'ITEP et du CHRS afin de transformer ce dernier en établissement autonome.

Au 1er janvier 2014, la capacité d'accueil de l'établissement est stabilisée à 43 places en CHRS (selon le principe un adulte ou un enfant égale une place) auxquelles s'ajoutent 9 places d'accueil d'urgence annualisées.

Au fil des ans, d'autres activités sont venues s'ajouter à ces dispositifs d'hébergement. Depuis 2009, l'établissement assure la gestion de 20 logements et l'accompagnement des familles sous-locataires dans le cadre du dispositif « intermédiation locative ». En 2013, il a mis en place un accueil de jour pour femmes victimes de violences conjugales et/ou intra familiales.

1.3.1 Cadre règlementaire

L'établissement organise son activité conformément aux textes qui régissent l'activité des établissements sociaux et médico-sociaux, ainsi que ceux plus spécifiques de ce type d'établissement :

- La loi n° 88-1088 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions
- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale.
- La loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion.
- La loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable (DALO)
- Le Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté est en faveur de l'inclusion sociale 21.01.2013
- La loi n° 2014-306 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

1.3.2 Mission

La mission de l'établissement est d'accueillir, d'héberger et d'accompagner de manière individualisée et collective les femmes et/ou les familles vers l'insertion ou la réinsertion dans le tissu social, économique et culturel. Il s'agit de rendre les personnes autonomes, responsables de leurs choix et en capacité de s'inscrire dans une dimension de citoyenneté.

L'établissement est ouvert 365 jours par an. L'organisme de contrôle est la Direction de la Cohésion Sociale, le financeur principal est l'Etat.

1.3.3 Le cadre éthique

La charte des usagers de l'Armée du Salut. Cette charte, qui s'applique à tous les établissements et services de la Fondation Armée du Salut a pour objectifs principaux :

- D'offrir aux usagers qu'elle accueille les moyens adaptés en termes d'organisation, de compétences, de qualité de l'accueil et de conformité des lieux permettant de promouvoir le développement de leurs potentialités.
- De garantir leur dignité, leur protection, leur sécurité et de rendre la personne actrice de son parcours d'accompagnement et de son devenir.

Ce cadre éthique se fonde également sur la mise en œuvre les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements Sociaux et Médico-sociaux) et particulièrement celles relative à :

- La Bientraitance : Celle-ci est définie comme étant *« une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitances »

** Anesm la Bientraitance, définition et repères pour une mise en œuvre – juin 2008*

- La mission du responsable d'établissement et le rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance (recommandation ANESM – décembre 2008)

Dans le respect de ses orientations, l'établissement développe ses compétences au service des besoins spécifiques de chaque famille accueillie en :

- Diversifiant les outils et les adaptant aux besoins
- Préservant une dynamique de partenariat
- S'harmonisant avec le tissu social
- Favorisant une pratique pluridisciplinaire

Le souci constant de la prise en charge reste la mise en situation d'autonomie des personnes accueillies. Leur implication dans l'accompagnement est donc systématiquement recherchée. Pour ce faire, l'établissement s'engage à développer des pratiques innovantes destinées à favoriser l'expression et la participation des personnes accueillies.

Par ailleurs, il importe de rappeler que conformément à la réglementation et aux valeurs prônées par la Fondation de l'Armée du Salut, l'établissement dans le cadre des dispositifs d'hébergement applique et respecte les principes d'inconditionnalité et de continuité de l'accueil.

1.4 Les dispositifs

Au 1er janvier 2014, l'action de l'établissement se déploie au travers de 4 dispositifs :

- L'activité conventionnée CHRS
- L'activité accueil d'urgence
- L'activité Intermédiation Locative
- L'activité Accueil de jour femmes victimes de violences conjugales

Il convient de noter que l'hébergement des personnes se fait exclusivement en appartements diffus.

1.4.1 L'activité CHRS insertion

D'une capacité d'accueil de 43 places (selon le principe une place égale un adulte ou un enfant), cette activité propose les prestations suivantes :

- Hébergement en appartement individuel
- Accès à l'alimentation et à la nutrition
- Accès à la vie autonome
- Accès aux droits
- Accompagnement vers le logement
- Insertion par l'orientation vers la formation professionnelle et l'emploi (convention spécifique avec le Conseil Général du Gard)
- Prévention et accès à la santé
- Accès à la vie sociale, à la culture, à la citoyenneté
- Accès et apprentissage aux Technologies de l'Information et de la Communication (E-Learning)
- Soutien à la parentalité

C'est au travers des actes de la vie quotidienne que nous pourrons accompagner ces femmes et/familles dans leur inscription parentale et sociale. Il convient alors de laisser du temps à la personne afin de l'aider à faire le point sur son histoire et envisager l'avenir, quel qu'il soit. Le recours à des bilans réguliers permet de rythmer le temps de l'accompagnement et favorise la maturation des projets de vie.

1.4.2 L'accueil d'urgence

Capacité d'accueil 9 places

L'accueil, l'hébergement et la restauration des femmes et jeunes filles majeures isolées ou accompagnées d'enfants de plus de 3 ans orientées dans le cadre du dispositif départemental d'urgence et de veille sociale. (SIAO 115). A partir de cet accueil, une orientation des personnes vers une solution d'hébergement durable est systématiquement recherchée.

Il s'agit de :

- Proposer un hébergement sécurisant et confortable.
- Permettre à la personne de « se poser ».
- Apporter une réponse à ses besoins fondamentaux (manger, dormir, se laver…).
- Etablir un premier diagnostic de sa situation (demande – besoin – potentiel - limites).
- Proposer une orientation en fonction des éléments recueillis, des souhaits exprimés par la personne, et de la situation, et de l'offre d'hébergement locale et régionale.
- Assurer l'accompagnement socio-éducatif de sa situation, le cas échéant, en lien avec d'autres services sociaux spécialisés.

1.4.3 Le dispositif intermédiation locative

Le programme d'intermédiation locative a pour objet de mobiliser de nouveaux logements alternatifs et temporaires dans le parc privé pour des ménages déjà inscrits dans un parcours d'insertion en proposant des garanties nécessaires aux propriétaires.

Les ménages concernés sont issus principalement de structures d'hébergement, et notamment ceux désignés au titre du droit au logement opposable. Ces familles bénéficient d'un accompagnement adapté visant à faciliter leur accès à un logement de droit commun à terme.
Un partenariat spécifique est mis en œuvre avec l'association Habitat et Humanisme qui s'occupe de la captation des appartements auprès de bailleurs privés, l'établissement assurant l'accompagnement social des personnes relogées et la gestion locative du logement dans le cadre d'un contrat de sous-location.

Capacité : 20 logements en sous-location + 5 accompagnements en mandat de gestion (accompagnement des personnes dans leur propre logement)

1.4.4 L'accueil de jour pour femmes victimes de violences conjugales

Dispositif le plus récent mis en œuvre en janvier 2013

Il se définit comme un espace de proximité identifiable sur le territoire par les femmes victimes de violences et les acteurs institutionnels concernés. Il accueille, en accès libre pendant la journée et selon des horaires d'ouverture arrêtés, toute femme victime de violences au sein du couple et/ou de la famille, qui le souhaite avec, le cas échéant, ses enfants.

Cet accueil de jour est mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat avec le CIDFF (Centre d'Information des Droits des Femmes et Familles) du Gard.

Il assure à titre principal :

- Un accueil inconditionnel
- Une écoute, favorisant l'expression et l'échange
- Une première information relative aux droits et aux dispositifs de recours existants
- Une orientation vers les acteurs et services spécialisés en matière de soutien et d'accompagnement psychologique, juridique, social (hébergement, (re)logement, aides financières, …) sanitaire et professionnel

1.5 Le public accueilli par l'établissement

Pour l'activité CHRS et accueil d'urgence :

Il s'agit de femmes majeures isolées ou accompagnées d'enfants de plus de 3 ans. L'accueil de couples avec enfants est possible en fonction de l'évolution des compositions familiales en cours de séjour mais reste subordonné à un accord dérogatoire de la DDCSJS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et Jeunesse et Sports).

La violence conjugale représente un facteur prépondérant dans la demande d'admission pour près d'une personne et/ou famille sur 2.même si la mission de l'établissement reste généraliste cette situation nous invite à développer un accompagnement personnalisé qui intègre la spécificité de cette problématique sur le développement et la construction identitaire des enfants. C'est notamment dans ce cadre que s'est développé un partenariat spécifique avec le CIDFF (Centre d'Information du Droit des Femmes et des Familles) dont la création de l'accueil de jour est l'une des manifestations concrètes.

Une autre caractéristique forte du public accueilli est, depuis 2010, l'augmentation sensible du nombre des familles en provenance de pays situés en dehors de la communauté économique européenne et en particulier de l'Est de l'Europe. Cette situation conduit à réfléchir sur nos cadres d'interventions et à développer des formations collectives internes pour adapter les pratiques professionnelles à la spécificité des cultures d'origine des personnes accueillies.

En 2011	Hébergement Insertion CHRS	Accueil d'Urgence
Française	10	12
CEE	0	0
Hors CEE	19	14
TOTAL	29	26

En 2012	Hébergement Insertion CHRS	Accueil d'Urgence
Française	24	2
CEE	1	4
Hors CEE	42	13
TOTAL	67	19

En 2013	Hébergement Insertion CHRS	Accueil d'Urgence
Française	24	9
CEE	1	3
Hors CEE	30	15
TOTAL	55	27

L'accueil de jour :

Il concerne des femmes isolées (et/ou accompagnées d'enfants, sans limite d'âge et victimes de violences conjugales ou intra familiales).

Le dispositif intermédiation locative :

Tous publics rencontrant des difficultés pour accéder ou se maintenir dans un logement orienté par le SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation)

La place des enfants :

Si l'organisation de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement est centrée sur l'adulte isolé ou chef de famille, le souci constant est aussi de maintenir, consolider, voire de rétablir les relations des personnes avec leur(s) enfant(s), c'est autour de la notion de parentalité que se situe également notre intervention.

Pour cela, l'accompagnement des enfants hébergés par l'établissement fait l'objet d'une vigilance particulière de l'équipe socio-éducative. Si des difficultés spécifiques apparaissent, nous faisons appel aux services du Conseil Général du Gard par la participation aux instances de concertation pour aboutir, si besoin, à la mise en place des mesures d'accompagnement éducatives et/ou de protection.

Pour les enfants, une attention est également portée à la recherche d'activité de loisirs, en lien notamment avec le poste de la Congrégation de l'Armée du Salut de Nîmes pour faciliter l'inscription à des séjours de vacances d'été.

1.6 Le contexte territorial

Le Languedoc-Roussillon : une région attractive, malgré un déficit d'emplois

La croissance démographique du Languedoc-Roussillon est la plus forte de France, après la Corse. Depuis 1999, la région gagne plus de 33 000 habitants chaque année. Le dynamisme démographique est particulièrement sensible sur le littoral et dans les zones sous influence des principales agglomérations, Montpellier, Nîmes et Perpignan. La forte croissance démographique résulte, pour l'essentiel, de l'attractivité du Languedoc-Roussillon.

Le taux d'activité des personnes en âge de travailler est plus faible qu'ailleurs. Le chômage massif et la part plus importante qu'ailleurs des bénéficiaires de minima sociaux illustrent ce déficit structurel d'emplois.
La région bénéficie massivement de transferts sociaux car elle est fortement affectée par les phénomènes de pauvreté-précarité. Près d'un Languedocien sur cinq vit dans un ménage en dessous du seuil de pauvreté. Le taux d'allocataires du RSA et la part des foyers fiscaux non imposés figurent parmi les plus élevés des régions françaises.

SOURCE INSEE 2009

1.6.1 Présentation du territoire gardois

Habitants 702 000 — Ménages 303 000
Logements 382 000 — Taux de résidences principales 79 %
Propriétaires 179 000 — Locataires 114 000
Locataires du parc social 39 000 — Locataires du parc privé 75 000
Source INSEE 2009

1.6.2 Démographie

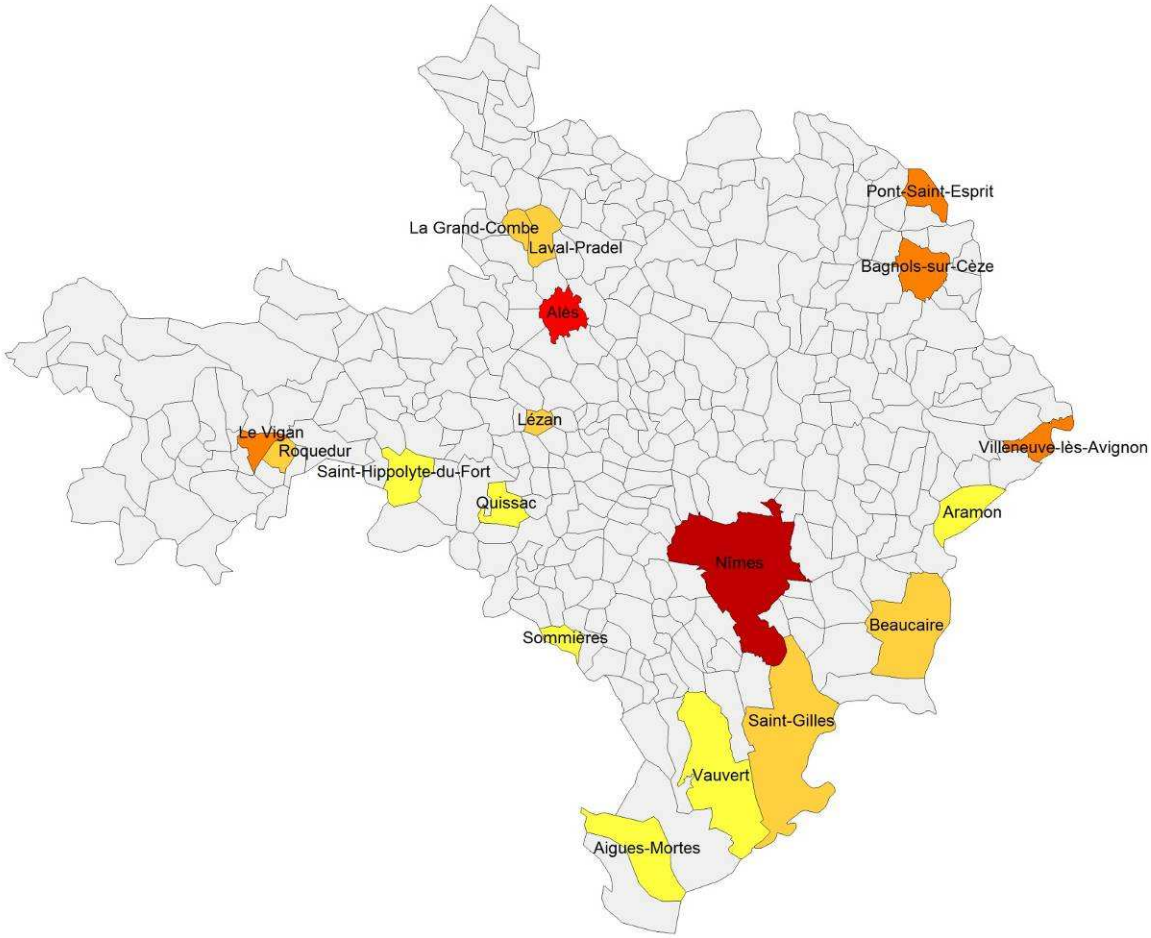
Le département du Gard se caractérise par une forte croissance démographique, liée à l'attractivité du territoire. Depuis le dernier recensement (1999), la population gardoise a progressé de 11 %, soit 70 000 nouveaux habitants. Le solde migratoire est en grande partie responsable de ce dynamisme démographique.

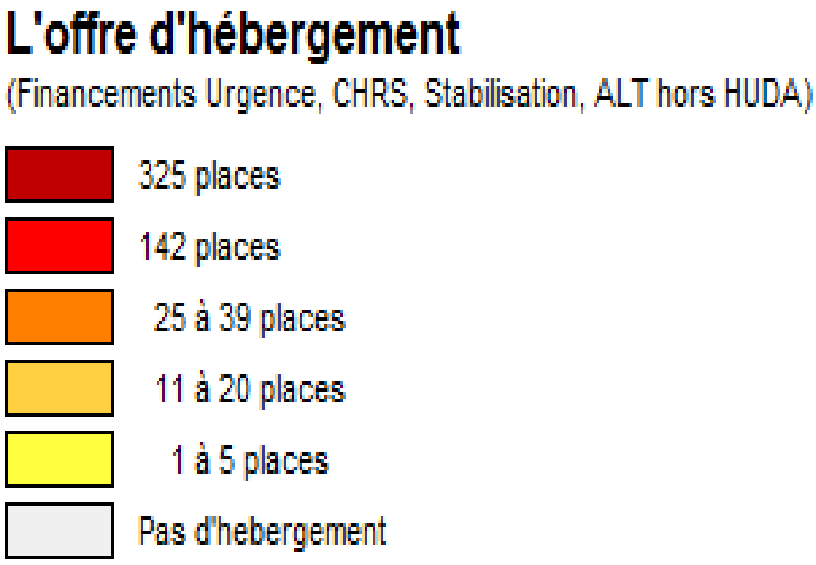
1.6.3 Un taux de précarité et de pauvreté élevé

Il est important de rappeler que le département du Gard figure historiquement parmi les départements en France où le taux de précarité et de chômage est le plus élevé et paradoxalement, ce département reste déficitaire en places d'hébergement.
19 % des ménages gardois vivent sous le seuil de pauvreté dont 39 % de familles monoparentales (moyenne nationale 14 %). 70 000 personnes sont éligibles à la couverture maladie universelle (10 % de la population gardoise).
Le taux de chômage en décembre 2011 s'élève à 12,7 % de la population.
Le nombre de personnes bénéficiaires de minimas sociaux a augmenté de 12 % entre 2009 et 2012. Un quart des allocataires gardois perçoit une allocation liée à la précarité (RSA socle, AAH, API). Les allocations versées par la CAF sont l'unique source de revenus pour 20 % des allocataires gardois.
Près des deux tiers des ménages gardois sont éligibles au parc social. Tandis que près de 4 ménages gardois sur 10 sont éligibles au parc « très social ».

1.6.4 L'offre d'hébergement

Tous dispositifs confondus (CHRS, accueil d'urgence, stabilisation, maison relais), elle reste essentiellement concentrée sur les 2 pôles de Nîmes et d'Alès.



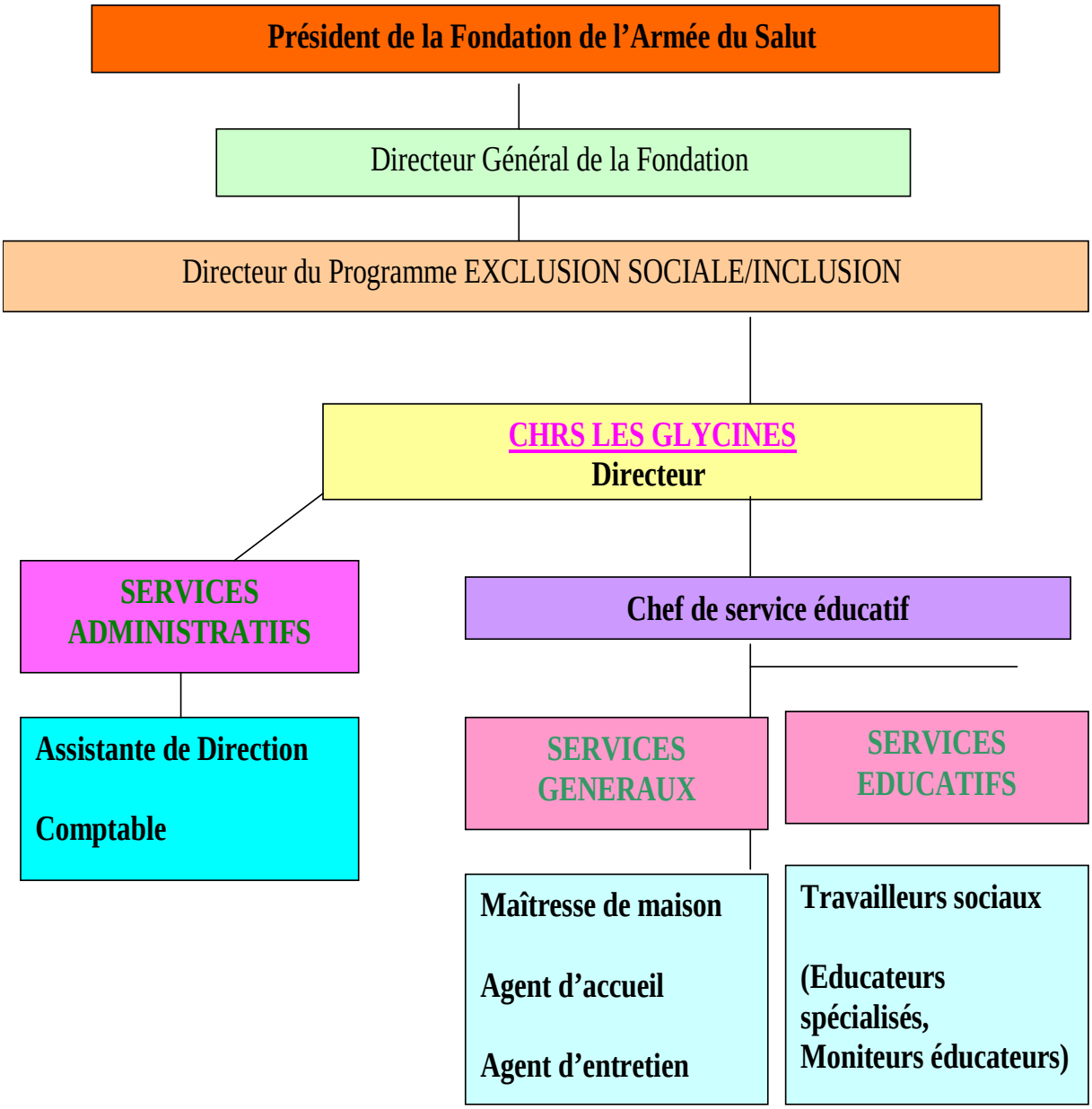


2. LE MODE OPERATOIRE

2.1. Le personnel

Le CHRS Les Glycines est composé d'une équipe pluridisciplinaire de 12 salariés en contrat à durée indéterminée pour 10.34 ETP au 1er janvier 2014.

2.1.1 Organigramme



2.1.2 L'ouverture des bureaux

L'établissement fonctionne 365 jours par an.

L'ouverture des bureaux et l'amplitude des horaires permettent d'assurer une réponse personnalisée aux résidentes et partenaires dans les locaux sis au 4 rue de l'Ancien Vélodrome selon les horaires suivants :

LUNDI	8 h à 17 h 30
MARDI	8 h à 17 h 30
MERCREDI	8 h à 17 h 30
JEUDI	8 h à 17 h 30
VENDREDI	8 h à 17 h 30

En dehors de ces horaires, des temps de réunions sont prévus pour favoriser des temps de rencontres conviviales ou institutionnelles (réunions du conseil de vie sociale…) avec les personnes accueillies.

2.1.3 Qualification et formation

La **qualification** est un atout indispensable pour assurer la prestation avec la qualité adéquate. Chaque intervenant dispose d'une qualification validée par un diplôme et correspondant à la fonction occupée et d'une fiche de fonction qui décrit les principales attributions de son poste.

La **formation** est un enjeu important dans la gestion des ressources humaines ; elle permet d'assurer et de maintenir un niveau de connaissance régulièrement actualisé des problématiques de la population. La Direction veille à favoriser la réflexion sur les pratiques et la formation continue. Pour cela, le recours au plan de formation est optimisé par le développement du travail en réseau et la recherche de financement complémentaire en partenariat étroit avec Unifaf.

En dehors des formations individuelles, l'établissement développe des formations collectives et recherche sur ce sujet à développer des partenariats avec les autres CHRS et association de lutte contre l'exclusion. Il est, par ailleurs, reconnu comme site qualifiant pour l'accueil des étudiants en travail social.

Formation collective réalisée ces trois dernières années dans l'établissement :

- Renforcer ses compétences professionnelles en situation interculturelle en 2013
- Lutter contre la précarité énergétique en 2012
- Prévention des conduites prostitutionnelles en 2011

Ancienneté
Le personnel en place aujourd'hui démontre une stabilité, véritable atout dans la qualité de l'accompagnement des personnes tous dispositifs confondus. En effet, 90 % des salariés a plus de cinq ans d'ancienneté et 66 % plus de 10 ans. Un entretien d'évaluation individuel annuel est organisé pour chaque salarié.

Le bénévolat
L'intervention de personnes bénévoles est envisageable. L'intervention de bénévoles n'a pas pour objet de remplacer les professionnels mais d'apporter un complément qualitatif à l'accompagnement. Ces actions constituent une possibilité de découverte pour le bénévole et lui permet d'ouvrir des perspectives d'évolution professionnelle.

Constats actuels

Points forts
La fonction de chaque salarié est clairement définie par une fiche de poste régulièrement actualisée.
Le taux de qualification des salariés est de 90 % : il se conjugue à l'expérience professionnelle et à la formation continue (384 heures en 2013) pour développer l'expertise individuelle et collective des professionnels.

Points faibles
La déclinaison du référentiel managérial de la Fondation de l'Armée du Salut n'est pas réalisée pour les salariés non cadres.
La pyramide des âges fait apparaître un déséquilibre qui se traduira par un départ rapproché de salariés à la retraite avec un risque de perte de transmission des savoir-faire et des expériences.

Axes d'amélioration

- Formalisation des représentations existantes dans les instances extérieures (Conseil Général du Gard, PDALPD-PDHI-CCRPA-FNARS-Schéma de lutte contre les violences faites aux femmes…)
- Elaboration et formalisation des délégations pour chaque salarié.
- Mettre en œuvre une démarche de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences à l'échelle de l'établissement)

2.1.4 L'accompagnement spirituel : un temps pour le questionnement

Il y a chez tout être humain une dimension spirituelle qui touche à l'intime. Son expression est propre à chacun. Par elle, chacun aspire à trouver sa place dans l'humanité, à donner sens à sa vie et à ce qui le fait vivre, et à s'interroger sur le fondement à partir duquel il s'oriente. Elle n'est pas réductible à une religion ; celle-ci ne peut en être qu'une expression possible.

On ne peut négliger cette dimension spirituelle dans le processus de restauration de la personne. Les personnes en situation sont aussi sensibles que d'autres, sinon plus, aux questions d'exclusion sociale existentielles : les blessures de la vie, les ruptures, les échecs, l'absence de perspectives. Chaque personne a besoin de se retrouver en harmonie avec elle-même.

La Fondation de l'Armée du Salut assume sa filiation historique et internationale avec la Congrégation de l'Armée du Salut dont elle est issue, et dont les valeurs chrétiennes – la foi, l'espérance et l'amour – sont à l'œuvre dans son action en respectant la liberté de conscience de chacun, salariés et personnes accueillies.

Un accompagnement spirituel est prévu par le cadre législatif et règlementaire des établissements sociaux et médico-sociaux, notamment dans l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Elle s'inscrit également dans les statuts et dans le projet de la Fondation, dans une forme qui n'est ni cultuelle, ni rituelle. Un document d'orientation de la Fondation (2007) en clarifie les concepts et définit les modalités de sa mise en œuvre. Il s'agit de cheminer avec la personne, de l'accompagner dans ses interrogations, à un moment donné de son histoire.

Constats actuels

Points faibles

Pas d'actions formalisées à l'heure actuelle dans l'établissement pour l'accompagnement spirituel

Axes d'amélioration

- Promouvoir la participation de personnes accompagnées et de salariés aux réunions du groupe éthique de la Fondation de l'Armée du Salut
- Organisation de débats – rencontres entre les résidentes et avec des intervenants extérieurs sur des thèmes relatifs à la spiritualité

2.2 Les modalités d'interventions individuelles et collectives

En CHRS :

La mise en œuvre concrète de l'accompagnement des résidentes pendant le séjour dans l'établissement pour l'activité CHRS s'articule autour de 3 temps distincts :

- Les temps individuels
- Les temps collectifs
- Les temps familiaux.

L'approche privilégiée dans l'établissement consiste en la recherche d'un point d'équilibre entre l'accompagnement individualisé et de proximité d'avec une approche plus collective.

2.2.1 Les temps individuels : l'accompagnement personnalisé

La Fonction de Référent

L'accompagnement socio-éducatif des résidentes est impulsé par le référent qui intervient de manière globalisé auprès de la personne. Il organise et coordonne la mise en œuvre du projet éducatif. Il n'a pas de prérogatives hiérarchiques sur ses collègues mais peut solliciter leurs interventions. Il représente le « fil rouge » de la prise en charge de la personne.

Ses principales tâches :

- Réalise les entretiens d'admission.
- Participe à l'étude des dossiers d'admission et de fin de prise en charge.
- Organise les modalités d'accueil et d'installation.
- Assure un accompagnement polyvalent des résidentes vers l'insertion : dans les domaines administratifs, santé, recherche de logement, personnels, professionnels en s'appuyant sur le soutien de la personne ressources.
- Réalise des bilans réguliers avec les résidentes, rédige les conclusions et en assure la diffusion aux personnes.
- Gère le dossier éducatif et renseigne le SIPPI (recueil et transmission des éléments administratifs), veille au respect de sa confidentialité.

Selon la problématique rencontrée par la personne accompagnée, une co-référence est possible.

La Fonction de Personne ressources

Il est également institué la fonction de « personne ressources ».

Cette fonction peut être occupée par des travailleurs sociaux mais également par des salariés intervenant dans les domaines administratifs et/ou de services généraux.

La personne ressources est en charge d'un domaine d'intervention particulier :

- assure une veille documentaire dans son domaine d'intervention (participation à des réunions externes, colloques, travail en réseau, lectures...)
- restitue l'information en interne (intranet, interventions dans réunion équipe, institutionnelle…)
- intervient directement auprès de la résidente si besoin en référence à son domaine d'intervention (possibilité de participer aux bilans)
- exerce une fonction de conseil auprès de ses collègues en référence à son domaine d'intervention
- représente l'établissement en externe dans les divers groupes de travail et commissions en référence à son domaine d'intervention

Les domaines d'intervention :

- Le logement
- L'insertion professionnelle
- La culture/loisirs/citoyenneté
- Promotion du bien-être /image de soi
- L'expression et la participation des personnes accueillies
- La veille juridique
- La communication interne (réseau FADS)
- Référent réseau SI informatique
- L'évaluation interne
- Maintenance réseau informatique
- Qualité de la prestation hôtelière
- Tutorat des Stagiaires

Selon les problématiques rencontrées en lien avec son domaine d'intervention, la personne ressources peut participer à certains bilans de résidentes et travaille alors en binôme avec le référent. Cette organisation est abordée préalablement en réunion dossier et validée par le chef de service éducatif.

Il est distingué la fonction de personne ressources (qui est stable dans la durée) de la mission ressource qui peut être limitée dans le temps, par exemple, la participation à un groupe de travail en vue de la préparation à un colloque… en sachant qu'une même personne peut être à la fois personne ressources pour un domaine d'intervention et chargée de mission pour un autre domaine d'intervention.

2.2.2 Les temps collectifs

Afin de compléter cette première approche, l'établissement a mis en place des ateliers et temps collectifs ouverts à l'ensemble des personnes accueillies : ces espaces sont essentiels pour favoriser la rencontre entre personnes et cultures et développer le sentiment d'appartenance à un collectif. Ils permettent également de concrétiser des actions en faveur de l'expression et la participation des personnes accompagnées.

- L'atelier créatif
- L'atelier informatique
- L'atelier bien-être estime de soi
- Les auberges espagnoles

L'atelier créatif

Cet atelier hebdomadaire animé par la maîtresse de maison où l'apprentissage de la couture et du tricot ont une place prépondérante s'adresse à toutes les résidentes. Nous sollicitons plus particulièrement les personnes qui souvent ont perdu tout repère (hygiène, respect, confiance en soi) ou qui sont isolées, parfois désocialisées et/ou qui ont perdu l'habitude d'être dans le partage.

C'est un lieu convivial où les personnes :

- Mélangent des savoir-faire qui entraînent un métissage culturel,
- Échangent leurs connaissances des chiffres : mesurer, raccourcir, couper, compter…,
- Développent un vocabulaire lié à l'activité,
- Expriment leurs doutes, leurs craintes, leurs désirs,…
- Comparent coutumes et traditions sur des techniques particulières.

Les buts de l'atelier sont :

- Sensibiliser au travail effectué dans l'atelier,
- Accepter et partager la dynamique de groupe,
- Prendre conscience que chacune à des capacités,
- Arriver au but défini en début d'activité qui permet de requalifier la personne à partir du développement de ses compétences.
- Pouvoir faire des opérations simples (de compréhension, de lecture, d'écriture, de calcul…) sur des supports utiles au quotidien et qui mènent vers une autonomie à faire seule.

Pour certaines, quand le temps de l'installation est venu, c'est le lieu où elles peuvent confectionner rideaux, coussins… pour décorer et personnaliser leur appartement, pour partager la joie d'accéder à une vie nouvelle. Ce sont des moments de complicité, de partage et de bonne humeur.

L'atelier informatique : lieu d'apprentissage du E-Learning

La définition Européenne du E-Learning est « l'utilisation de nouvelles technologies multimédias de l'Internet pour améliorer la qualité de l'apprentissage en facilitant d'une part l'accès à des ressources et des services, d'autre part à des échanges et collaborations à distance ».

L'enseignement à distance par internet est une forme nouvelle d'enseignement. Ce mode d'apprentissage repose, à travers l'accès à distance, sur la mise à disposition de ressources pédagogiques ainsi que sur la mise en place de collaborations et d'échanges entre l'enseignant et les « apprenants ».

L'auto-formation est un mode d'apprentissage individuel qui permet à l'apprenant de se former à son rythme en utilisant les sources pédagogiques.

La Formation Ouverte A Distance (FOAD) se caractérise par une liberté d'accès aux ressources pédagogiques mises à disposition de l'apprenant, sans aucune restriction, à savoir absence de conditions d'admission, itinéraire et rythme de formation sans contraintes de lieux et de moments.

Principes pédagogiques de l'espace multimédia du CHRS Les Glycines :

- **Proposer un espace dédié** à cette activité, suffisamment équipé en matériel informatique adapté, qui donne envie de venir, qui rend curieux.
- **Proposer un accompagnateur/éducateur/pédagogue** garantissant une médiation. En résumé, un accompagnement car il s'agit bien d'un lieu d'utilisation et non pas de simple gestion technologique. Il ne s'agit pas seulement d'un libre-service. L'apprenant ne sera pas seul devant son écran, il communique avec le formateur et les autres apprenants.
- **Respecter dans cet espace le principe du e-Learning** :
  Liberté d'accès aux ressources pédagogiques mises à disposition.
  Aucune condition d'admission, itinéraire et rythme de formation.
- **Rendre ce lieu et les apprentissages accessibles à tous.**

Nous voulons proposer un apprentissage de l'outil informatique en présence d'un accompagnateur suivant un contenu pédagogique précis et adapté à chaque demande et à l'évaluation préalable qui sera faite des besoins de chaque résident. Ainsi une auto-évaluation des compétences informatiques des résidentes est proposée dès l'entrée du séjour à la résidente.

Il s'agit de permettre aux personnes de s'approprier ce nouvel outil afin de pouvoir être en mesure de l'utiliser dans leur vie quotidienne (relations avec les institutions, ouverture d'une boite aux lettres mail...)

L'atelier Bien-être et Estime de Soi

Une salariée formée à la technique du conseil en image anime un atelier hebdomadaire.

Le look permet d'affirmer sa personnalité, c'est la carte de visite des temps modernes.
Dans notre société, l'allure et l'apparence sont une forme de communication très importante.

Chacun désire être bien dans sa tête, dans son corps, afin d'avoir tous les atouts pour réussir pleinement sa vie personnelle et professionnelle.

Le conseil en image permet de faire ressortir, rayonner son moi intérieur, d'être dans la norme en créant une coiffure, une teinte de cheveux en harmonie avec la couleur de sa peau, de ses yeux, d'apprendre à se maquiller, de choisir ses vêtements en fonction des couleurs et de sa morphologie privilégiant ainsi la qualité et la réconciliation avec son corps.

« Susciter un regard positif sur soi »

Améliorer le style, l'image de soi

Affirmer sa personnalité

Les auberges espagnoles

Il s'agit de moment d'échanges et de partages entre résidentes, salariés mais aussi partenaires de l'établissement. Le principe en est simple : chacun apporte un plat ou une boisson et tout le monde partage entre midi et 14 h, chaque année à la belle saison, ces auberges espagnoles ont réuni chaque fois entre 20 et 40 participants dans la cour de l'établissement.

Moment privilégié où chacun découvre l'autre sous un angle nouveau où, grâce à la convivialité, peut se dire et s'entendre des choses différemment de la pratique quotidienne.

2.2.3 Les temps familiaux

Ce sont des moments de rencontres avec les résident(e)s dans les appartements mis à leur disposition. Dans le respect du rythme et de l'intimité des personnes, ils se déclinent autour du partage de repas, de discussions avec ou sans les enfants… Dans un espace moins formalisé que les entretiens aux bureaux, ils constituent un moment privilégié pour l'observation et l'évaluation de la relation parent/enfant.

En Accueil d'Urgence :

L'admission dans l'établissement peut se faire dans le cadre d'un accueil d'urgence pour lequel 9 places au 01.01.2014 sont dédiées.
Dans ce cadre d'accueil, les personnes ne signent pas de contrat de séjour mais une convention d'accompagnement de 1 mois renouvelable sans qu'une durée maximale de séjour soit prévue (respect du principe de continuité).
En dehors de ces modalités, les personnes accueillies en urgence bénéficient des mêmes prestations individuelles et collectives que les autres résidentes.

2.2.4 Les modalités de gestion des réclamations et des plaintes des résidentes et personnes accompagnées

En cas de désaccords avec les personnes accompagnées après les avoir reçues en entretien individuels, il leur est rappelé les voies de recours légales et notamment les coordonnées du défenseur des droits (en l'absence de personne qualifiée désignée par arrêté préfectoral). Ces dispositions sont inscrites dans le document remis à l'admission ainsi qu'à l'affichage dans la salle d'accueil.

Par ailleurs, l'établissement met à disposition des personnes le registre de réclamation et de satisfaction des usagers.

Ce registre est établi afin de faciliter l'expression, le recueil et la traçabilité, soit d'une appréciation négative (réclamation), soit d'une appréciation positive (satisfaction) formulée par les résidentes.

Il est disponible au secrétariat sur simple demande. Son existence est portée à la connaissance des résidentes par inscription dans le règlement de fonctionnement de l'établissement.

Constats actuels

Points forts

La fonction de personne ressources vient enrichir la pluridisciplinarité au sein de l'équipe.
Le développement des ateliers favorise la connaissance interpersonnelle et le lien social.

Points faibles

Les salariés ne sont pas formés aux techniques d'animation de groupe type ISAC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif)

Axes d'amélioration

- Développer des actions de formation aux techniques d'animation de groupe en vue de mettre en œuvre un accompagnement de type ISAC
- Rechercher une mutualisation sur des actions d'animations socioculturelles avec d'autres CHRS

2.3 L'expression et la participation des résidentes et personnes accompagnées

Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 21.01.2013 rappelle que :

« **Sans se substituer à la représentation assurée par les associations et les partenaires sociaux, la parole des personnes directement concernées par les difficultés sociales est extrêmement précieuse. Elle nourrit les propositions politiques, elle permet une confrontation systématique de ces propositions aux réalités quotidiennes de leurs bénéficiaires potentiels, et, bien sûr, elle permet à ces personnes – ainsi qu'à leurs pairs – de se reconstruire dans leur statut de citoyen. »**

Le développement de l'expression et de la participation constitue une condition fondamentale pour promouvoir la bientraitance. Comme le préconise le Comité National de Lutte contre les Exclusions (CNLE), dans son rapport d'octobre 2011 : *Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques,* cela induit toutefois une véritable préparation en amont des thématiques discutées ainsi qu'une co-formation des parties prenantes.

Ces textes viennent enrichir et compléter la recommandation de l'Anesm « Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale – mars 2008 ».

Le développement de cet axe de travail structurant pour l'action de l'établissement se traduit concrètement par les actions suivantes :

2.3.1 L'implication dans le CCRPA Languedoc Roussillon (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies)

Depuis l'année 2012, l'établissement participe au Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies (CCRPA) en Languedoc-Roussillon.

Cette instance propose des temps d'échanges et d'élaboration d'une parole collective sur les politiques publiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Elle veille à favoriser l'accès à l'information, l'acquisition de connaissances et le développement de l'expertise des personnes accompagnées, dans le cadre d'une co-construction avec les intervenants sociaux.

Il s'agit également de permettre la prise en compte de la parole des personnes en situation de précarité par les pouvoirs publics, notamment par leur représentation dans les instances où la participation est prévue par les textes.

Cette implication se matérialise par la participation effective de salariés et de personnes accompagnées par l'établissement aux diverses manifestations organisées par le CCRPA (réunions, week-ends conviviaux).

Week-end CCRPA Anduze décembre 2013

2.3.2 La participation de résidentes et de salariés aux réunions du Conseil Consultatif national des Personnes Accueillies (CCPA) à Paris

Le Conseil Consultatif
des Personnes Accueillies / Accompagnées

Prévu par les textes comme une instance nationale visant à soutenir le principe de participation, le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies a été créé en 2010. Animé par la Fondation de l'Armée du Salut depuis son origine, il se compose de 80 membres répartis en plusieurs collèges (personnes accompagnées, salariés) en provenance d'établissements sociaux et médico-sociaux. Il est habilité à communiquer des avis sur les politiques de lutte contre l'exclusion en direction des partenaires institutionnels (Services du premier ministre, ministères, conseil national de lutte contre l'exclusion).

En 2013, 3 personnes accompagnées et 1 salarié de l'établissement ont participé à ces travaux à l'occasion de 4 réunions à Paris.

2.3.3 Le Conseil de la Vie Sociale

L'établissement dispose d'un conseil de la vie sociale qui comprend 3 représentantes de résidentes et des personnes accompagnées, un représentant des salariés et un représentant de la Fondation de l'Armée du Salut. Il se réunit au moins 4 fois par an.

Comme le prévoit la législation, il est obligatoirement consulté pour toutes questions intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment sur :

- Le règlement de fonctionnement de l'établissement
- L'organisation intérieure de la vie quotidienne de l'établissement
- Les activités de l'établissement, l'animation socioculturelle.
- Les mesures tendant à associer au fonctionnement de l'établissement les résidents.
- L'ensemble des projets de travaux et d'équipement.
- La nature et le prix de services rendus par l'établissement
- L'affectation des locaux à usage collectif et/ou individuel
- L'entretien des locaux
- La fermeture totale ou partielle de l'établissement
- Le relogement prévu en cas de travaux ou de fermeture

Parmi les thèmes abordés lors de ces réunions en 2013 : les comptes-rendus des journées participatives du CCPA et du CCRPA, la présentation de l'actualisation du projet d'établissement et ses fiches actions, la préparation de la journée régionale « Bougeons ensemble », la présentation des ateliers informatiques et bien-être, les conditions de prêt aux personnes accompagnées des véhicules de services de l'établissement, le budget de fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale.

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance importante pour faire vivre les processus de participation et d'expression des personnes accompagnées et ce d'autant plus que l'établissement est composé d'appartements diffus. Dans cette configuration, il représente aussi pour les personnes accompagnées un espace favorisant le lien social et la connaissance interpersonnelle.

Constats actuels

Points forts

Une dynamique participative ouverte sur la dimension départementale et régionale (implication au sein du CCRPA)

Le bon fonctionnement actuel du Conseil de la Vie Sociale

Points faibles

Fragilité du fonctionnement du Conseil de Vie Sociale qui repose sur l'implication de quelques résidentes et personnes accompagnées

Le recueil de la satisfaction des personnes n'est pas optimisé.

Axes d'amélioration

- Mettre en place un protocole pour valoriser l'exploitation du questionnaire de satisfaction en y associant les personnes accompagnées (CHRS, Urgence, IML...)
- Favoriser la connaissance du rôle du CRCPPA auprès des personnes accompagnées, financeurs, partenaires (information sur documents internes, livret d'accueil, site internet de l'établissement, intervention conjointe salariés/personnes accompagnées dans des réunions partenariales…)

2.4 Le partenariat

L'objectif final de l'accompagnement proposé par l'établissement reste la réinscription de la famille ou de la personne dans les dispositifs de droit commun.

Pour cela, en fonction de chaque situation, l'établissement développe une action partenariale dans le respect des règles édictées par le devoir de réserve et, pour certaines catégories de public, du secret professionnel. Cette action en réseau implique différents partenaires dans le champ du logement, de la santé, de l'animation socioculturelle, de l'insertion professionnelle, de la culture.

Elle rejoint en cela la recommandation de l'Anesm de Décembre 2008 « Ouverture de l'établissement à et sur son environnement » qui stipule que l'ouverture des établissements sur leur environnement est devenue indispensable pour permettre aux personnes accueillies de maintenir ou restaurer leurs liens familiaux et sociaux, et d'exercer leur citoyenneté.

Le tableau suivant synthétise l'étendue et la diversité des partenariats dans lesquels est impliqué l'établissement.

2.4.1

PARTENARIAT FORMALISE PAR UNE CONVENTION	OBJET	ANNEE DE MISE EN PLACE
Association la Clède - Association Espelido - IFME Nîmes	Réalisation de l'évaluation interne	2009
Association la Clède – CIDFF du Gard	Animation d'un accueil de jour pour femmes victimes de violences	2012
Centre Hospitalier spécialisé de Nîmes	Intervention équipe mobile de psychiatrie permanence infirmier	1999
Association Habitat et Humanisme Gard	Gestion commune du dispositif intermédiation locative	2009
Conseil Général du Gard	Accompagnement spécifique socio- professionnel	2006
Banque alimentaire du Gard	Mise à disposition de denrées alimentaires et formation	2007
CIDFF du Gard	Mise en œuvre de l'accueil de jour femmes victimes de violences conjugales	2012
Centre communal d'action sociale Nîmes	Intervention Interprètes-traducteurs	2011
Foyer Maurice Albaric	Mise à disposition de locaux d'hébergement pour accueil d'urgence	2011
Centre de soins et d'addictologie LOGOS	Dépistage pathologies virales	2013
IRTS Languedoc Roussillon Montpellier	Site qualifiant pour la formation initiale et continue des travailleurs sociaux	2010
IFME Nîmes	Site qualifiant pour la formation initiale et continue des travailleurs sociaux	2010
FNARS Languedoc Roussillon	Développement de la participation des personnes accueillies en Languedoc	
Association ERASMES	Analyse des pratiques	2012
Association Les Capitelles SOS drogues internationales	Prévention des conduites addictives	2011
Don en Nature	Distribution de produits	2012
APEF	Centrale d'achat	2011

2.4.2

PARTENARIAT NON FORMALISE PAR UNE CONVENTION	OBJET	ANNEE DE MISE EN PLACE
SIAO et 115 du Gard (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation)	Participation aux pôles ressources Participation au comité de pilotage	2011
Plan départemental pour logement des personnes défavorisées PDALPD	Participation au comité technique Participation au comité responsable	2012
OFII	Conseils aux droits des étrangers	2008 antérieur SSAE
Services police municipale et nationale gendarmerie	Orientation accueil de jour et accueil d'urgence	2013
Cinéma le Sémaphore -Nîmes	Octroi de places de cinéma gratuites pour les personnes accompagnées	2013

L'établissement est en contact régulier avec l'ensemble des institutions du champ associatif, social et médico-social (Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Caisse d'Allocations Familiales Services du Conseil Général, Famille enfance, Protection Maternelle et Infantile, Service pénitentiaire de probation, CIMADE, réseau éducation sans frontières, Centre Communal d'Action Sociale de Nîmes…).

Constats actuels

Points forts

Existence d'un partenariat actif et formalisé par des conventions dans le domaine du logement, insertion professionnelle, accès aux soins

Points faibles

Peu d'actions développées en partenariat autour de l'accès à la culture

Axes d'amélioration

- Développer un partenariat avec les acteurs de la culture sur la ville de Nîmes (théâtre – musique…)
- Recherche de mutualisation en la matière avec les autres CHRS Nîmois.

3. LA METHODOLOGIE ET LES PROCEDURES

3.1 Modalités d'orientation et premier accueil

En CHRS

Le décret du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement des CHRS précise le cadre réglementaire des conditions d'admission en CHRS.

Les orientations des personnes se font par l'intermédiaire du SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation) via le logiciel PRO-G-DIS

A réception de la demande, si l'établissement a des places disponibles, un contact est pris avec la personne pour lui proposer un rendez-vous de pré-admission.

La personne rencontre alors deux travailleurs sociaux qui recueillent des éléments d'information sur la situation globale de l'intéressée, le contexte socio-économique et relationnel, la personnalité, les antécédents, les fragilités, les motivations de sa demande.

Dans un deuxième temps, la personne est reçue par le chef de service éducatif qui axe l'entretien sur la présentation de l'établissement, les règles de vie, la remise et commentaires du règlement de fonctionnement.

Les demandes sont étudiées en commission d'admission une fois par semaine. Par délégation du Directeur, la décision d'admission est validée par le chef de service éducatif.
En cas de réponse positive, il est convenu d'une date d'entrée dans l'établissement.

En cas de réponse négative, les raisons sont communiquées à la personne et, le cas échéant, d'autres orientations sont préconisées. Une fois, la décision d'admission prise, un rendez-vous est fixé avec un salarié de l'établissement pour organiser l'accueil et l'installation de la famille.
La personne rencontre le chef de service éducatif pour relecture et signature du règlement de fonctionnement de l'établissement. Un livret d'accueil lui est alors remis. La personne est ensuite accompagnée dans l'appartement mis à sa disposition. Un état des lieux du logement, matériel et mobilier est fait le jour même avec la maîtresse de maison ou en son absence par le salarié qui accompagne la personne.

En Accueil d'Urgence

Les orientations des personnes se font essentiellement par l'intermédiaire du SIAO-115. Toutefois d'autres modalités d'orientation sont possibles en fonction de partenariats spécifiques, équipe mobile de psychiatrie, établissements de la Fondation de l'Armée du Salut. Le SIAO 115 en est alors obligatoirement informé.

En fonction des places disponibles, l'accueil peut être immédiat.

En intermédiation locative

Les orientations des personnes se font par l'intermédiaire du SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation). Un entretien préalable d'évaluation a lieu en binôme avec le travailleur social référent logement de l'établissement et un travailleur social de l'association partenaire sur ce dispositif Habitat et Humanisme.

La décision d'admission en IML est validée en réunion dossier hebdomadaire.

En accueil de jour

Les orientations vers l'accueil de jour de l'établissement sont effectuées directement par les partenaires : Police – Gendarmerie - CIDFF, assistantes sociales de secteur.

3.1.1 Les différentes phases de l'accompagnement

En CHRS

A - Prise en charge initiale

- La première semaine :

Elle constitue, pour la résidente, une période de connaissance (avec l'équipe pluridisciplinaire, avec le fonctionnement de l'établissement, les règles de vie…), de réflexion, d'immersion (dans la ville, le quartier…). Afin de garder le caractère d'une période d'essai, aucune démarche administrative n'est envisagée pendant cette semaine.

Cette semaine est ponctuée par un premier bilan avec le référent afin de s'assurer que les deux parties sont d'accord pour continuer la prise en charge. Dans l'affirmative, des objectifs et les démarches à réaliser par la résidente pour le premier mois de séjour sont définis.

- Le premier mois :

Ce premier mois est particulièrement important car il conditionne la durée prévisionnelle du séjour. Pendant cette période, l'équipe s'attache à recueillir des éléments précis conduisant à une évaluation de la situation de la résidente sous la forme d'un diagnostic point fort, point à développer.
A l'issue du premier mois, une rencontre bilan est fixée avec la résidente. Après l'avoir entendue, il est convenu avec elle d'une durée prévisionnelle de séjour avec des objectifs personnalisés. Elle est ensuite reçue par le Directeur avec le référent qui signe avec elle le contrat de séjour.

La Direction Départementale de la Cohésion Sociale et Jeunesse et Sport (DDCSJS) est alors informée de la demande de prise en charge.

- **Les mois suivants :**

Un bilan tous les trois mois est prévu entre la résidente, le référent et, le cas échéant, la personne ressources, afin de ponctuer, et le temps, et les démarches. L'axe de travail et les objectifs à réaliser pour les mois à venir sont définis ensemble.

Ce bilan qui a valeur d'engagement contractuel prend en compte de façon personnalisée les domaines suivants :

- La situation administrative (accès aux droits)
- Le logement
- La santé
- L'insertion professionnelle
- L'équilibre personnel et familial
- Les relations parents/enfants
- La gestion du budget

Un compte-rendu écrit de l'entretien est systématiquement remis à la personne qui valide sa réception par signature. En cas de désaccord, un nouvel entretien peut être programmé pour une clarification de l'écrit.

S'il est constaté que des difficultés dans l'autonomie, dans le relationnel, dans la prise en charge des enfants, du quotidien, de la santé apparaissent et persistent, les modalités d'accompagnement seront modifiées. En accord avec la personne, toujours dans la mesure du possible, nous verrons ensemble quels relais extérieurs en matière de soutien psychologique, de soutien financier, d'accompagnement rapproché des relations parents/enfants… peuvent, selon ses besoins, être mis en place.

En cas de désaccord persistant et après avoir informé la personne des voies de recours, l'établissement active les dispositifs prévus en la matière pour la protection des personnes (majeurs vulnérables, enfance…).

Prolongation de séjour

Un mois avant la fin de la période initialement fixée, une prolongation de séjour peut être envisagée avec la résidente. Elle fait l'objet d'un avenant au contrat de séjour.

3.1.2 La sortie de l'établissement

Avant tout, il convient de préciser que nous n'avons pas ici à préjuger de l'issue idéale à l'hébergement.

Peut-être ce temps-là aura-t-il été nécessaire à la personne pour faire le point sur son histoire et envisager l'avenir ? Le but est de favoriser un départ en souplesse, sans rupture quel que soit le projet de la personne et même s'il paraît contradictoire quant au projet initial.

En cas de contentieux et lorsque les solutions de médiations internes ont échoué, les personnes sont invitées à faire valoir leurs droits auprès de la personne qualifiée prévue par les textes (défenseur des droits).

En cas de résiliation du contrat de séjour et de maintien dans l'appartement de la personne et/ou de la famille, des procédures contentieuses sont engagées par l'établissement devant le tribunal compétent.

Constats actuels
Points forts **La mise en place des référents individuels et des personnes ressources est bien identifiée** **Points faibles** **Les supports écrits utilisés par l'établissement ne sont toujours pas bien appropriés par les personnes accompagnées**

Axes d'amélioration
• Développer de nouveaux supports explicatifs (audio-visuels) pour les personnes ne maitrisant pas la compréhension de la langue française • Traduire les documents contractuels remis à l'admission des dispositifs d'hébergement, CHRS insertion et Accueil d'urgence, en langue russe. • Mettre en place des relevés de consommation des fluides dans les appartements CHRS et Urgence avec communication régulière aux personnes du coût réel d'un logement (création de supports pédagogiques adaptés)

3.2 La coordination de l'intervention des salariés de l'établissement

Elle est assurée à la fois par des outils techniques et des espaces d'échanges et de communication.

3.2.1 Les documents supports de la Fondation de l'Armée du Salut

Projet de la Fondation, procédures, documents de référence, texte d'orientation, référentiels qualité, certification.
La gestion des ressources humaines de l'établissement s'appuie sur le référentiel managérial élaboré par la Fondation pour l'ensemble de ses établissements. Ce référentiel a une vocation pratique : il décrit les principales caractéristiques du management et de la gouvernance. Il s'adresse aux professionnels salariés de la Fondation ayant une fonction d'encadrement. Ce référentiel décrit les modalités d'une organisation et d'un management participatif par objectifs.

3.2.2 Les documents supports de l'établissement

Projet d'établissement, rapport d'activité, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, rapport d'évaluation interne, compte rendu des réunions, relevé des décisions procédures, conventions avec les partenaires, tableau de effectifs.

3.2.3 Le Réseau intranet/internet et l'espace numérique partagé

Chaque salarié est relié au réseau internet/intranet développé par la Fondation de l'Armée du Salut. Pour ce faire, il dispose d'une boîte aux lettres mail et d'un accès à un micro-ordinateur.
L'établissement a développé un espace numérique partagé dans lequel se trouve la documentation et les divers documents et imprimés nécessaires pour l'accomplissement de ses missions.

3.2.4 Le cahier de liaison avec le service entretien

Il permet de signaler rapidement les dysfonctionnements matériels pouvant se produire dans les appartements, l'objectif étant de pouvoir apporter une réponse adaptée à la nature du problème dans les meilleurs délais.

3.2.5 Le SIPPI (Suivi Individualisé et Partagé des Parcours d'Insertion) et le dossier individuel des résidentes

Ce logiciel est utilisé dans l'ensemble des CHRS de la Fondation de l'Armée du Salut.

Il a pour ambitions et pour objectifs :

- De permettre à chaque personne accueillie d'élaborer un projet d'insertion socioprofessionnelle à partir d'un travail de recensement, de mise en valeur et d'organisation des informations ses expériences professionnelles, sa situation administrative, familiale et sociale.

- D'améliorer la qualité de l'accompagnement par la mise à disposition d'informations thématiques, qui lues et analysées de manière transversale, favorisent une approche globale et dynamique de chaque parcours d'insertion.
- D'enrichir la réflexion de l'équipe des intervenants sur les principaux points forts et les principales difficultés rencontrées par les résidentes pour ainsi repenser ou réorienter l'accompagnement.

La gestion, la sécurisation, le droit d'accès par les usagers et la consultation par les personnels font l'objet d'une procédure spécifique.

Le dossier individuel des résidentes

Pour l'heure, le dossier individuel est relié à un support « papier » structuré selon un plan unique afin de favoriser la recherche rapide de l'information. Les documents écrits sont classés de la manière suivante.
Il comprend en 1ère partie une chronologie de l'accompagnement socio-éducatif qui est renseignée par le référent principal, puis les rubriques suivantes :

- Entretien d'admission
- Prise en charge DDCS et prolongation
- Contrat d'accompagnement
- Etat civil
- Eléments administratifs
- Logement
- Emploi formation
- Situation personnelle et familiale
- Bilans mensuels avec équipe éducative
- Eléments financiers

L'intégralité du dossier est consultable à sa demande par la résidente. Les dossiers sont conservés dans une armoire sous clés à l'accueil.

3.2.6. Modalités de soutien aux salariés

Le travail sur la relation humaine induit des facteurs qu'on ne maîtrise pas toujours, surtout quand il s'agit d'affect. Les métiers du secteur de la lutte contre l'exclusion exigent un fort investissement psychologique et nécessitent donc un espace professionnel qui soit un lieu de réflexion permettant un travail de prise de recul sur les tensions et les difficultés induites par l'accompagnement. Outre le soutien apporté par l'encadrement, les travailleurs sociaux, la maîtresse de maison et l'agent d'accueil se réunissent toutes les 3 semaines, avec un intervenant extérieur pour faire un travail sur l'analyse de leurs pratiques.

3.2.7 Les réunions : espaces d'échanges et de communication

Un agenda institutionnel rappelant la nature, la fréquence, l'objet et le calendrier annuel des diverses réunions est communiqué à chaque salarié. Cet agenda, mis à jour régulièrement, est consultable sur l'espace numérique partagé.

ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Ces réunions ont pour objet d'articuler les interventions des différents professionnels.

Intitulé	Fréquence	Personnels concernés	Objet/modalités
Réunion dossier interdisciplinaire	Hebdomadaire	Travailleurs sociaux-agent d'accueil-maîtresse de maison	Ajustement de l'accompagnement et suivi des situations Animée par le chef de service. Rédaction d'un relevé de décision à l'issue de chaque réunion
.Analyse des .pratiques	Mensuelle	- Travailleurs sociaux - Maitresse de maison - Agent d'accueil	Réflexion sur les pratiques, aide à la posture professionnelle Animées par un intervenant extérieur.

DIRECTION, COORDINATION ET FONCTIONNEMENT

Ces réunions ont pour objet les questions relatives au management au sein de l'établissement. Elles traitent également de différentes thématiques qui concernent la vie de l'établissement.

Intitulé	Fréquence	Personnels concernés	Objet/modalités
Réunion / coordination	Hebdomadaire	Directeur, chef de service, Assistante de direction	Fonctionnement quotidien et orientations de l'établissement Rédaction d'un relevé de décision à l'issue de chaque réunion
Réunion des Instances représentatives du Personnel : délégués du personnel	Mensuelle	Elus du personnel, Directeur	Conformément à la loi : consulter, informer et traiter diverses questions relatives à l'institution et au droit du travail
Réunion expression	Tous les 6 mois	Tous les salariés non cadres	Cf. Lois Auroux
Réunion institutionnelle d'information et de réflexion	Trimestrielle	L'ensemble du personnel	Actualités de la Fondation. Information sur diverses thématiques. Bilan des objectifs annuels.
Conseil de la vie sociale	Trimestrielle	Représentants élus des résidentes, des salariés, le directeur et un représentant du Siège de la Fondation	Conformément à la loi : Consulter, informer et favoriser l'expression des résidentes sur la vie de l'institution

DYNAMIQUE ET COORDINATION AU NIVEAU DE LA FONDATION

Le Siège de la Fondation, au niveau national, est à l'initiative de réunions relatives à la cohérence des actions des différents secteurs d'activité ou pour certaines, plus spécifiques, en fonction du type de population accueillie.

Intitulé	Fréquence	Personnels concernés	Objet/modalités
Réunion de secteur de la Fondation : exclusion sociale	4 fois par an	Directeurs, directeurs adjoints et/ou chef de service du secteur	Suivre l'actualité du secteur, les travaux engagés par la Fondation
Réunions des directeurs et des directeurs adjoints de la Fondation	Au moins 3 fois par an dont un séminaire de 4 jours	Directeurs et directeurs adjoints de la Fondation	Suivre les actualités législatives, travail sur différentes thématiques et sur la vie de la Fondation Information et formation
Groupes de réflexion et de travail : Ethique, Participation des usagers, Référentiel managérial, Référentiel évaluation…	Variable selon calendrier prévu annuellement	Salariés désignés au sein de la Fondation	Renforcer l'identité associative Améliorer les outils de la prestation Elaborer des propositions

Constats actuels

Points forts

Les instances de coordination sont clairement définies et font l'objet de formalisations écrites

Points faibles

La déclinaison du référentiel managérial de la Fondation de l'Armée du Salut n'est pas réalisée pour les salariés non cadres

Axes d'amélioration

- Formalisation des représentations existantes dans les instances extérieures (Conseil Général du Gard, PDALPD-PDHI-CCRPA-FNARS-Schéma de lutte contre les violences faites aux femmes…)
- Elaboration et formalisation des délégations pour chaque salarié.

3.3 Les moyens matériels

3.3.1 Les moyens financiers

Le financement de l'activité CHRS de l'établissement est assuré principalement par une Dotation Globale de Fonctionnement (DGF) par l'Etat dans le cadre du BOP (Budget Opérationnel de Programme) 177.
Les résidentes contribuent financièrement à leur séjour par le biais d'une participation fixée par décret (10 % de leurs revenus à ce jour).
Le Conseil Général du Gard verse une subvention pour contribuer au financement de l'accompagnement professionnel des bénéficiaires du RSA. L'activité urgence et l'activité Accueil de jour sont financées par l'Etat par des subventions annuelles.
L'activité intermédiation locative est financée par l'Etat par une convention pluriannuelle (2013-2016).

3.3.2 L'accueil

Pour le premier accueil, les entretiens individualisés, les ateliers et réunions collectives ainsi que pour les temps d'ouverture d'accueil de jour des femmes victimes de violences, l'établissement dispose de locaux rue de l'Ancien Vélodrome à Nîmes. Situés en rez-de-chaussée, ils sont composés de 9 bureaux et d'une salle d'accueil d'une superficie totale de 200 m² auxquels s'ajoute une cour extérieur sécurisée permettant d'assurer le stationnement des 2 véhicules de service de l'établissement.

Ils présentent l'intérêt d'être à proximité de la gare SNCF et du centre ville de Nîmes et dans le voisinage immédiat de l'ITEP Villa Blanche Peyron ce qui facilite la possibilité d'échanges et d'actions communes.

3.3.3 L'hébergement (activité CHRS et accueil d'urgence)

Comme évoqué plus haut, le projet du CHRS Les Glycines induit la mise en situation d'autonomie pour ses résidentes. Ce principe général se décline dans l'organisation matérielle de leur prise en charge. En effet, l'établissement est composé exclusivement de logements diffus.

Ces appartements sont loués auprès de bailleurs privés et publics : ils répondent aux normes de confort et de sécurité en vigueur. Selon leur composition familiale et leur degré d'autonomie, les personnes ou familles disposent d'un appartement distinct où elles organisent librement leur vie quotidienne. Dans certaines situations, elles peuvent être emmenées à partager un logement : en pareil cas, le nombre de ménage est limité à deux par logement et chaque adulte dispose d'une chambre individuelle fermant à clé.

Au 01/01/2014, l'établissement gère 13 appartements et 3 studios loués auprès de bailleurs publics ou privés, du studio au type 4, tous situés sur le centre ville de Nîmes.

Chaque logement comprend l'équipement standard adapté aux besoins de la vie quotidienne : mobilier, électroménager, poste TV… Le respect de l'intimité est préservé : même si l'établissement dispose d'un double des clés, les salariés habilités ne pénètrent dans les appartements que dans des situations bien spécifiées et portées à la connaissance des résidentes grâce au livret d'accueil remis à l'admission.

3.3.4 La restauration

En fonction de la mise à disposition d'un appartement autonome, la restauration reste du ressort des familles accueillies. Concrètement, elles assurent elles-mêmes la confection des repas. Dans certaines conditions, les référents et la maîtresse de maison peuvent intervenir pour proposer un accompagnement spécifique autour des questions d'équilibre alimentaire.

Pour celles qui ne disposent d'aucun revenu, l'établissement apporte une aide matérielle calculée en fonction de la composition familiale selon un barème pour l'achat des denrées alimentaires.

Cette aide peut prendre la forme de remise de tickets services permettant aux familles de faire elles-mêmes leurs courses auprès du magasin de leur choix, mais également d'orientation vers des associations caritatives (Secours Populaire) pour délivrance de colis alimentaire.
Elle peut aussi prendre la forme de remise de colis alimentaire grâce au partenariat noué avec la Banque Alimentaire du Gard.

3.3.5 La prestation de protection

Chaque appartement est équipé d'une ligne téléphonique dans le cadre d'un abonnement télé-séjour, système qui permet de recevoir les appels et de contacter des numéros sélectionnés.
Les résidentes, depuis l'appartement, peuvent joindre par téléphone les bureaux administratifs, les services d'urgence et le cadre d'astreinte.

En vue de garantir une sécurisation optimale, une astreinte téléphonique est instituée 365 jours par an et 24 heures sur 24 et assurée par un cadre de direction.

Cette disposition est portée à la connaissance de chaque résidente par l'intermédiaire du livret d'accueil et d'une fiche de procédure affichée dans chaque appartement.

Constats actuels
Points forts **Les logements sont bien situés (en centre ville) et à proximité des bureaux de l'établissement** **Points faibles** **Le service téléphonique dans les appartements (abonnement télé-séjour) reste coûteux et peu performant.** **La prédominance de petits logements (T1 et T2) dans le parc géré par l'établissement est un frein à l'accueil de grandes familles**

Axes d'amélioration
• Recherche de nouvelles solutions avec opérateurs en téléphonie pour possibilité d'accès internet dans les appartements dispositifs CHRS et urgence • Diversification du parc de logement : recherche de T3/T4 modulables en fonction des compositions familiales

4. L'EVALUATION ET L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION

4.1 La démarche qualité

Depuis 2001, la Fondation de l'Armée du Salut s'est engagée dans un processus de démarche qualité qui concerne et implique l'ensemble des établissements dont elle assure la gestion.

Les objectifs de la démarche qualité, recherche permanente du meilleur niveau de réalisation de ses missions, sont essentiellement les suivants :

- **Mettre en cohérence les actions menées au sein des établissements et services et les valeurs annoncées dans le projet associatif**

- **Rechercher les réponses individuelles les mieux adaptées aux besoins et aux attentes de la personne accueillie :**

- Améliorer ses conditions d'accueil et de séjour
- Favoriser l'expression et l'exercice de ses droits et de ses devoirs
- Mesurer régulièrement le niveau de sa satisfaction

- **Impliquer et faire participer les salariés dans la vie des établissements**

- Encourager leurs initiatives ; valoriser leur participation aux actions d'amélioration
- Inciter au développement de leurs compétences par la mutualisation et la formation

- **Renforcer la cohésion interne et le sentiment d'appartenance à la Fondation**

- Construire des partenariats de complémentarité dans des réseaux pertinents
- Se positionner en novateurs et en acteurs du changement
- Enrichir l'image d'une fondation dynamique et professionnelle

Parmi les moyens développés pour atteindre ces objectifs, il convient de noter :

- La réalisation des contrôles de conformité et de qualité (auto contrôle et contrôle du Siège de la Fondation de l'Armée du Salut).

- L'élaboration de plans d'action qualité

4.2 L'évaluation interne

L'établissement utilise comme support d'évaluation interne, le référentiel élaboré par les CHRS du Gard en partenariat avec l'institution de formation aux métiers éducatifs du Gard (IFME) du Gard.

Une première évaluation interne a été réalisée en mai 2010 sur les 11 domaines d'activités suivants :

- Conformité à la loi
- Droits, Libertés et obligations des usagers
- Accueil et orientation
- Admission
- Hébergement et conditions de séjour
- Accès et maintien dans le logement
- Insertion Professionnelle
- Accès aux soins et promotion de la santé
- Préparation à la sortie du dispositif de prise en charge
- Réseaux et partenariat
- Projet d'établissement
- Gestion des ressources humaines

Méthodologie d'un cycle d'évaluation interne

Le principe proposé est que chaque structure participe à l'évaluation interne des autres CHRS. Ainsi, au groupe des salariés évaluateurs propres à chaque établissement viennent se joindre un salarié du groupe de travail inter CHRS ainsi que 2 étudiants en formation de travailleurs sociaux coordonnés par un formateur de l'IFME.

Il s'agit pour chaque structure de consacrer une journée toutes les 6 semaines à cette évaluation interne à partir de 2 des 11 référentiels indiqués ci-dessus (soit au total 6 journées).
Un comité de pilotage composé de représentants de chaque CHRS et d'un représentant de l'IFME se réunit pour faire le point sur l'avancée de la démarche.

Entre chaque cycle d'évaluation, un comité de veille se réunit une à deux fois par an pour faire le point sur les évolutions techniques et réglementaires en matière d'évaluation. Le référent évaluation interne de l'établissement participe à ce groupe de travail.

Constats actuels

Points forts
L'évaluation interne est réalisée de manière collective, interinstitutionnelle et pluridisciplinaire

Points faibles
Les résidentes et personnes accompagnées ne sont pas associées à l'évaluation interne.

Axes d'amélioration

- Associer les résidentes et personnes accompagnées au prochain cycle d'évaluation interne

« L'avenir n'est jamais que du présent à mettre en ordre. Tu n'a pas à le prévoir mais à le permettre »

Antoine de Saint-Exupéry

CONCLUSION

Comme toute élaboration humaine, un projet d'établissement a une durée de vie limitée. Pour autant, l'horizon à 5 ans qu'il propose peut représenter une perspective lointaine surtout dans la période actuelle propice aux changements avec des échéances temporelles quelquefois bousculées.

C'est pourquoi le travail collectif assuré autour de l'élaboration des objectifs annuels de l'établissement constitue une interface signifiant pour assurer l'articulation entre le long terme, 5 ans, et le temps plus opérationnel de l'année civile.

Il peut faciliter les nécessaires ajustements de la pratique professionnelle à l'évolution des publics accompagnés et aux exigences des politiques sociales. Mais il permet également de repérer les tensions, voire les injonctions paradoxales entre les demandes et les attentes de chaque partie prenante pour redessiner le périmètre et les limites du possible.

A la fois mémoire du passé, mode d'emploi du présent et repère pour le futur, le projet d'établissement intègre ces diverses temporalité et veille à maintenir une dynamique d'action au service de la personne accompagnée.

5. LE PLAN D'ACTION Période 2013-2018

Le plan d'action pour la période 2013-2018 est structuré autour de 2 objectifs principaux :

I Inscrire l'expression et la participation des personnes accueillies comme une composante essentielle de l'accompagnement proposé par l'établissement :

II Diversifier les formes d'accompagnement pendant et à l'issue du séjour dans l'établissement

6. LES FICHES ACTIONS

Fiche action

Favoriser la Participation des résidentes et salariés du CHRS Les Glycines au développement du Conseil Consultatif Régional des Personnes Accompagnées en Languedoc Roussillon (CRCPA)

Constat

Le CCRPA Languedoc-Roussillon est ouvert aux personnes accompagnées et aux intervenants sociaux. Il propose des temps d'échanges et d'élaboration d'une parole collective sur les politiques publiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion.
Il veille à favoriser l'accès à l'information, l'acquisition de connaissances et le développement de l'expertise des personnes accompagnées, dans le cadre d'une co-construction avec les intervenants sociaux. Il vise enfin à permettre la prise en compte de la parole des personnes en situation de précarité par les pouvoirs publics, notamment par leur représentation dans les instances où la participation est prévue par les textes.

Actions

- Favoriser la connaissance du CRCPPA auprès des résidentes (information sur document, livret d'accueil, site internet de l'établissement…)

- Faciliter leur participation et implication dans cette instance

Indicateurs

Nombre de résidentes et salariés participants aux rencontres du CCRPA

Echéance : 2014

Fiche action

Développer l'intervention sociale d'intérêt collectif auprès des résidentes du CHRS Les Glycines

Constat

L'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) consiste en :

« L'action de travailleurs sociaux auprès de personnes constituées en groupe, sur un territoire ou dans une institution, avec pour objectif : d'apporter des réponses collectives à des problèmes collectifs ; de faciliter l'accès aux ressources existantes et/ou en créer des nouvelles ; de développer l'autonomie personnelle et sociale par la participation citoyenne à la vie sociale locale *» (Anas, 2007)*

Actions

- Rechercher des solutions d'interprétariat pour les personnes ne maîtrisant pas la compréhension de la langue française en situation collective.
- Développer de nouveaux supports favorisant la communication (audio visuel, théâtre forum, …en partenariat avec des intervenants spécialisés.
- Développer les interventions collectives conviviales (auberge espagnole, vide grenier...)
- Poursuivre l'implication de l'établissement dans le dispositif « Bougeons ensemble »
- Développer des actions de formations afin de faciliter l'intervention en situation collective (conduite de réunion, animation de groupe...)
- Améliorer l'exploitation des questionnaires de satisfaction.

Indicateurs

- Nombre de rencontres collectives organisées sur l'année

- Nombre de participants à ces rencontres

Echéance : 2014-2015

Fiche action

Favoriser l'appropriation par les résidentes des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) dans leur vie quotidienne

Constat

Aujourd'hui, l'utilisation de l'informatique est devenue incontournable dans les actes de la vie quotidienne.
Bien souvent les personnes accueillies ont des difficultés à pourvoir utiliser ces nouveaux supports

Nous proposons de pourvoir leur apprendre les bases pour savoir utiliser l'ordinateur.

Actions

- Développer et optimiser l'espace multimédia du CHRS (atelier informatique - élaboration d'un journal interne conseil de vie sociale …)
- Utiliser la méthode du E-learning qui respecte le rythme d'apprentissage de chacun
- Associer les résidentes à la consultation de leur dossier individuel (Logiciel SIPPI PRAETIC)
- Développer avec les résidentes le site internet de l'établissement

Indicateurs

- Nombre de personnes accompagnées fréquentant l'atelier informatique
- Nombre de contributions réalisées par les personnes accompagnées

Echéance : 2014-2015

Fiche action

Création d'un service d'accompagnement post hébergement auprès des personnes dans leur logement personnel

La stratégie du Logement d'abord a consisté à proposer aux personnes sans domicile fixe ou mal logées l'accès le plus direct possible à un logement pérenne, adapté, sans passer nécessairement par les « escaliers » intermédiaires de l'hébergement, avec un accompagnement si besoin.

En 2012-2013, l'établissement a participé à une recherche action dans le cadre du dispositif Gard territoire pilote sous la forme d'une intervention en plateforme interinstitutionnelle et pluridisciplinaire pour accompagner des personnes ayant accédé à un logement de droit commun mais dont la situation nécessitait encore un accompagnement de grande proximité

Outre le travail sur l'articulation des dispositifs existants et la réflexion autour de la durée et de l'intensité nécessaire, cette démarche a mis l'accent sur la dimension partenariale et sur le processus d'apprentissage collectif entre acteurs.

Action

A partir de la dynamique et des enseignements issus de cette première expérimentation, il s'agira de travailler à la mise en place d'un service d'accompagnement pour des personnes dans leur propre logement en recherchant les conditions de stabilisation de cette action (financement, expertise technique..).

Un groupe projet interne sera constitué à cette fin.

Indicateurs :

- Nombre de réunion du groupe projet
- Elaboration d'un projet de service

Echéance : 2014-2015

Fiche action

Développer le service d'intermédiation locative

Constat

Le parc locatif social ne peut répondre seul aux besoins en logements des résidentes à l'issue de leur prise en charge par l'établissement. Le programme d'intermédiation locative a pour objet de développer une offre nouvelle de logements à partir du parc privé pour des ménages déjà inscrits dans un parcours d'insertion. Ce dispositif tend à rechercher des solutions d'accueil dans le parc locatif privé en rendant cette offre accessible aux ménages les plus démunis tout en offrant les garanties nécessaires aux propriétaires.

Depuis 2009 en partenariat avec l'association Habitat et Humanisme, agence vocation sociale (AIVS), l'établissement a développé un service d'intermédiation locative et assure la gestion de 15 logements dans le cadre de ce dispositif.

Action

Suite à la signature d'une nouvelle convention avec Habitat et Humanisme pour la période 2013-2016, il s'agit de développer ce type d'intervention avec pour objectif d'assurer l'accompagnement de 20 ménages dans le cadre d'appartements gérés par l'établissement en sous location et de 5 ménages supplémentaires dans leur propre logement (mandat de gestion)

Indicateurs

- Nombre d'accompagnements réalisés
- Nombre de sorties vers le logement de droit commun
- Nombre de glissements de bail
- Nombre de logements captés sur la période

Echéance : 2014-2017

Fiche action

Pérenniser l'accueil de jour pour femme victimes de violences conjugales

Constat

L'accueil de jour mis en place à titre expérimental dans l'établissement au 1er janvier 2013 en partenariat avec le CIDFF du Gard se définit comme « *un espace de proximité identifiable sur le territoire par les femmes victimes de violences. Il accueille, en accès libre pendant la journée et selon des horaires d'ouverture arrêtés, toute femme victime de violences au sein du couple qui le souhaite avec, le cas échéant, ses enfants* ».

C'est un lieu de transition, d'échange et de convivialité, au sein duquel les femmes victimes de violences peuvent rompre leur isolement et recevoir dans un premier temps une aide et un soutien, sans démarche préalable et peuvent bénéficier d'une orientation vers les acteurs et services spécialisés en matière de soutien et d'accompagnement psychologique, juridique, social, sanitaire et professionnel.

Action

En s'appuyant sur les préconisations du 4ème plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes pour la période 2014-2016 rechercher les conditions de pérennisation de cette activité en recueillant l'avis des personnes utilisatrices.

Etudes des aspects financiers, ressources humaines et conditions matérielles de l'accueil (aménagement de locaux)

Mise en place d'une enquête de satisfaction

Indicateurs

- Nombre de personnes accompagnées par l'accueil de jour
- Nombre de suggestions d'amélioration

Echéance : 2014-2017

ANNEXES

Livret d'accueil

Contrat de séjour CHRS

Contrat d'accompagnement Urgence

Convention d'hébergement Urgence

Avenant au contrat de séjour CHRS

Avenant convention hébergement Urgence

Règlement de fonctionnement CHRS appartement partagé

Règlement de fonctionnement CHRS appartement individuel

Bibliographie

Livres :

Le changement organisationnel dans les établissements sociaux et médico-sociaux
Michel FOUDRIAT – Presses de l'HESEP 2011

Communiquer dans les organisations sociales et médico-sociales
Daniel GACOIN - éditions Dunod 2004

L'amélioration rapide de la qualité dans les établissements sociaux et médico-sociaux
Georges MAGUEREZ éditions ENSP 2005

Le livre des états généraux FNARS 2006

Le livre blanc de l'accompagnement social FNARS 2011

Rapports et études :

Rapport IGAS janvier 2005 : L'intervention sociale un travail de proximité

Rapport du conseil supérieur du travail social : L'intervention sociale d'aide à la personne Janvier 1998

Briser les barrières – générer le changement – construire la participation des personnes en situation de pauvreté études de cas Revue EAPN Janvier 2012

Les cahiers de l'Actif n° 382 : Les aspects du travail en équipe ou les conditions d'une coopération efficace Juin 2008

Rapport du Comité National de Lutte contre les Exclusions (CNLE) : Recommandations pour améliorer la participation des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques, Octobre 2011

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles :

Guide méthodologique Accès aux droits sociaux : améliorer la qualité de l'accueil des personnes en difficultés Direction générale de l'action sociale Juin 2008

Mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux) Juin 2008

Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale ANESM Avril 2008

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre ANESM Juillet 2008
Les attentes de la personne et le projet personnalisé ANESM Décembre 2008

L'ouverture de l'établissement à et sur son environnement ANESM Décembre 2008

Mission du responsable d'établissement et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ANESM Décembre 2008

La conduite de l'évaluation interne ANESM Juillet 2009

Elaboration rédaction et animation d'un projet d'établissement ANESM Mai 2010